



Política del Sistema de Gestión Integrado de ILUNION Contact Center BPO



Cambiando la forma de ver valor



La Alta Dirección de ILUNION Contact Center BPO está firmemente comprometida en la implementación, desarrollo, excelencia y mejora continua del Sistema de Gestión teniendo en cuenta el contexto de nuestra organización.

Nuestra Política de Gestión de calidad, medio ambiente, seguridad y salud en el trabajo, se basa en los siguientes principios:

- Obligación de cumplir con los requisitos legales y reglamentarios correspondientes, así como con los requisitos relacionados con nuestros aspectos ambientales y seguridad y salud en el trabajo, actuando con la máxima transparencia con todos nuestros grupos de interés.
- La calidad de nuestros servicios y la satisfacción de nuestros clientes es nuestra ventaja competitiva, basada en establecer alianzas estratégicas y encaminada hacia la excelencia de nuestros servicios.
- Aplicar un modelo de dirección y gestión basado en el trabajo en equipo y en facilitar la participación y colaboración de las personas y los equipos en la actualización y mejora permanentes de los procedimientos de trabajo y en el logro de los resultados de la empresa.
- Mantener permanentemente actualizados los conocimientos, habilidades y destrezas de los recursos humanos, favoreciendo su alta cualificación y asumiendo, al más alto nivel, el compromiso adquirido por las empresas pertenecientes a ILUNION, Grupo Social ONCE y su Fundación, centrado en la integración social y laboral de las personas con discapacidad.
- Preservar, incrementar y consolidar la innovación y aprendizaje en el dominio de los procesos de gestión y operativos como herramienta de la mejora continua.
- Favorecer la incorporación eficiente de los recursos tecnológicos que permitan mantener y mejorar nuestra prestación de servicios y la posición de nuestra empresa en un mercado altamente competitivo y cambiante, teniendo en cuenta criterios medioambientales que minimicen nuestro impacto ambiental.
- Promover la gestión de la calidad y las buenas prácticas ambientales, tales como el reciclado, la reutilización y la correcta segregación de los residuos, a todo el personal, en todos los niveles y en todos los procesos de la empresa, encaminadas a minimizar impactos ambientales, proteger el medio ambiente y prevenir la contaminación.

- Comunicar la política integrada de calidad, medio ambiente y seguridad y salud a todos los empleados y contratistas de nuestra empresa, y ponerla a disposición de nuestros grupos de interés.
- Considerar la información y los sistemas que la soportan como activos estratégicos, manifestando así su determinación en alcanzar los niveles de seguridad necesarios que garanticen su protección en cuanto a la autenticación, la confidencialidad, la integridad, la disponibilidad y la trazabilidad.
- Se debe tener en cuenta la mejora continua de nuestro Sistema de Gestión.
- Promover el compromiso de prevención de daños y el deterioro de la salud, eliminación de peligros y reducción de riesgos, y de mejora continua de la gestión de la seguridad y salud en el trabajo y de su desempeño y promover la consulta y participación de los trabajadores en materia de SST.
- El potencial de la empresa se basa en equipos humanos altamente cualificados, procedimientos de trabajo actualizados, tecnología avanzada y mecanismos de control, los cuales nos permiten garantizar la excelencia, cumplir con nuestros objetivos y asegurar la continuidad a nuestros servicios.
- Se asume la responsabilidad total de establecer estrategias orientadas al cliente final que lleven a experiencias positivas para los clientes finales cuando interactúen con nuestra empresa.
- Alinear la política con los valores de Grupo Social ONCE, así como con su compromiso social y ético de Inclusión de las Personas con Discapacidad, el respeto a los Derechos Humanos y el fomento del Voluntariado.

La Política de Gestión Interna de ILUNION Contact Center BPO se rige por los 11 valores de ILUNION: Transparencia, Solidaridad, Confidencialidad, Equidad, Compromiso, Integridad, Humildad, Respeto, Innovación, Responsabilidad y Sostenibilidad.

Toda la Organización debe estar implicada en la consecución de los objetivos de calidad, medio ambiente y de la seguridad y salud de nuestros servicios, instalaciones y/o trabajadores, así como de la rentabilidad y competitividad, procurando difundir una cultura de mejora continua de nuestros procesos en el marco de la Sostenibilidad conforme a los criterios ASG, junto a los ODS, la ética y el humanismo, adscritos por la Dirección de Ética, Sostenibilidad y Alianzas.

Madrid a 19 de septiembre de 2025



Susana Sánchez Herrán
CEO – directora general
ILUNION Contact Center BPO

